

がんこの働き方改革

がんこフードサービス株式会社

東京支社 担当部長 新井健治



◇会社概要

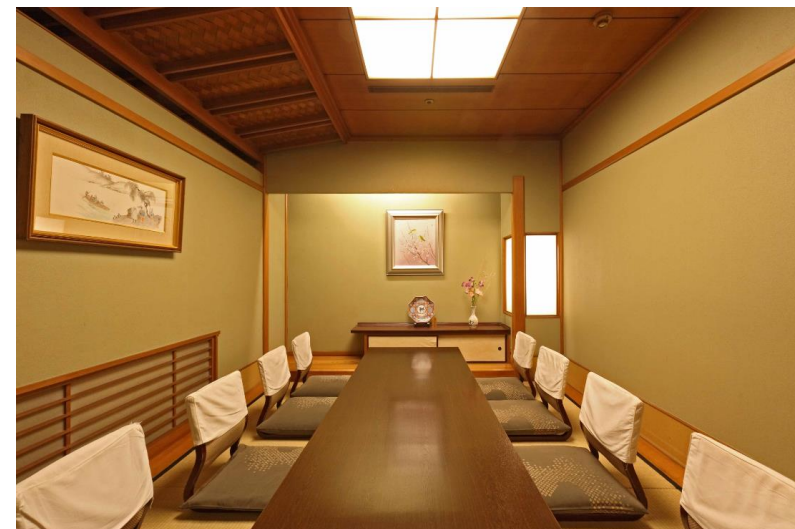


本 社 大阪市淀川区新北野(十三)
従業員数 3700名
(男性1,530名、女性2,170名)
正社員数 732名 (男性651名、女性81名)

【店舗数】

和食店	42店	屋敷型和食	8店、
居酒屋	14店	寿司店	8店、
回転寿司	3店	とんかつ	10店
うどん・そば(にし家)	6店		
沖縄料理(リトル沖縄)	5店		

計 96店舗



◎少子高齢化・人口減少による現状と将来に対する課題

【現状】

人口減少社会＝顧客の減少、従業員の減少
有効求人倍率増加による採用困難・従業員不足の現実
従業員の高年齢化
労働集約型産業＝一定数の従業員の配置が必要

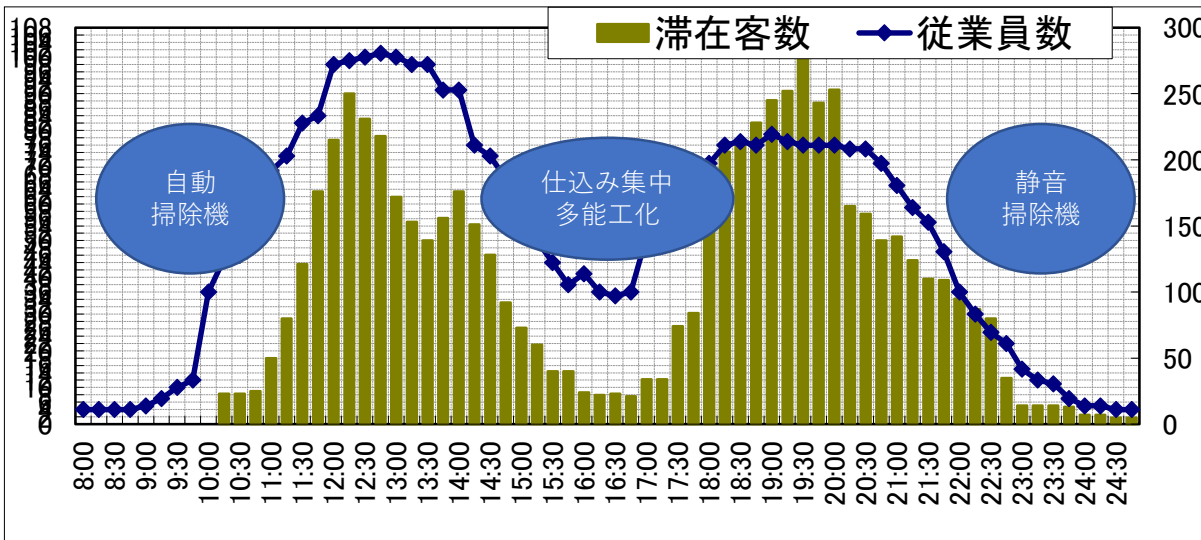
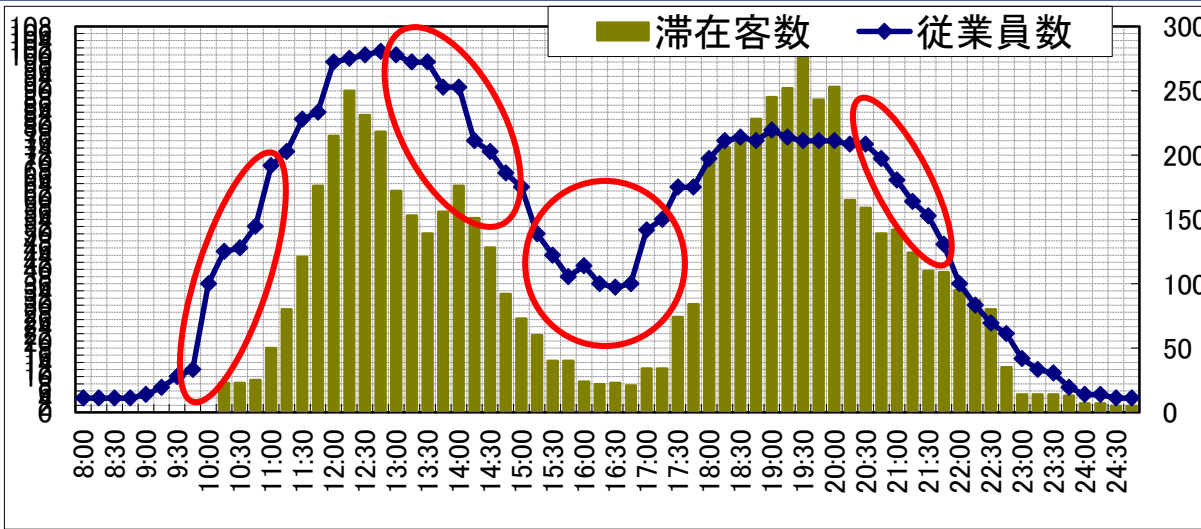
【将来】

将来、人口減少が確定している状況において、
現状のオペレーションのまま、果たして20年・30年後に
今以上の付加価値が創造できるか

【課題解決に対する基本概念】

- *少人数でも付加価値を創造できるように、現場のオペレーションを改善し、CSの継続的向上が必要
- *従業員の経験の蓄積によるサービスの向上から加速度的にサービス品質を向上させる仕組みへ
- *現場での労働時間は作業・レイアウト・設備・（客数）にて決定される
作業・レイアウト・設備の改善に着手

滞在客数と労働人員数の改善



◎時間帯別滞在客数と労働人員数の不一致

【主な原因】

- ① 来店前の前段取り・清掃が必要
- ② アイドルタイム休憩時間の問題
- ③ 夜宴会料理提供終了後の手待ち時間
- ④ 器洗浄待ち（器がない為、段取りができない）

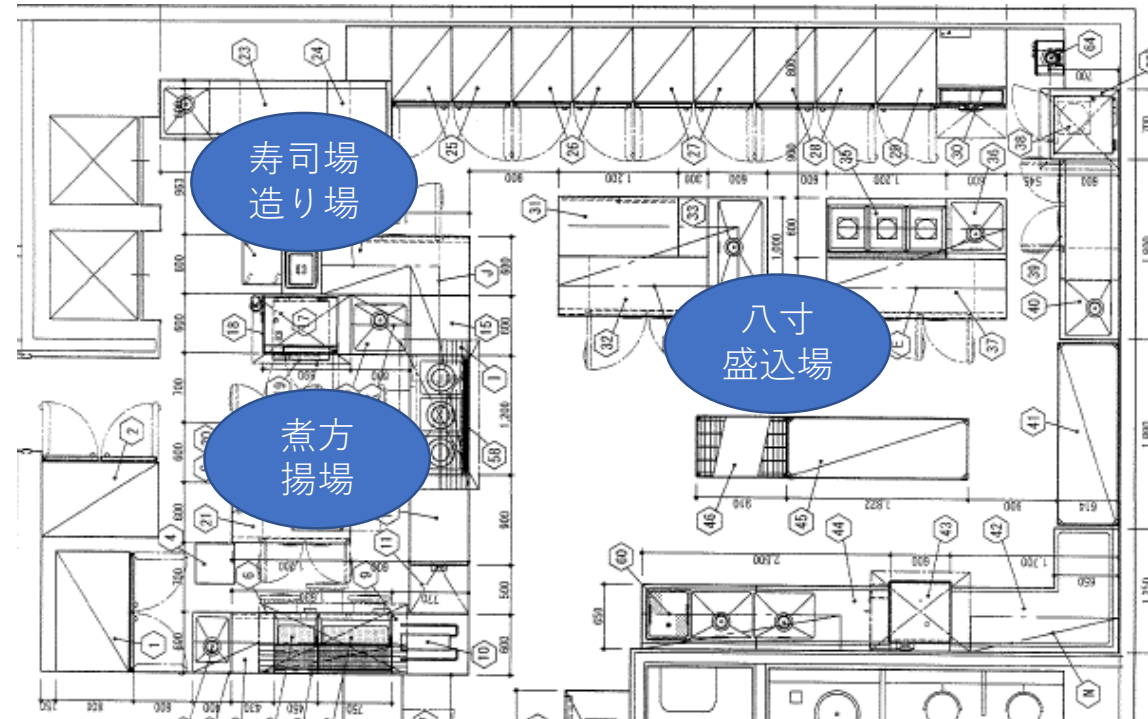
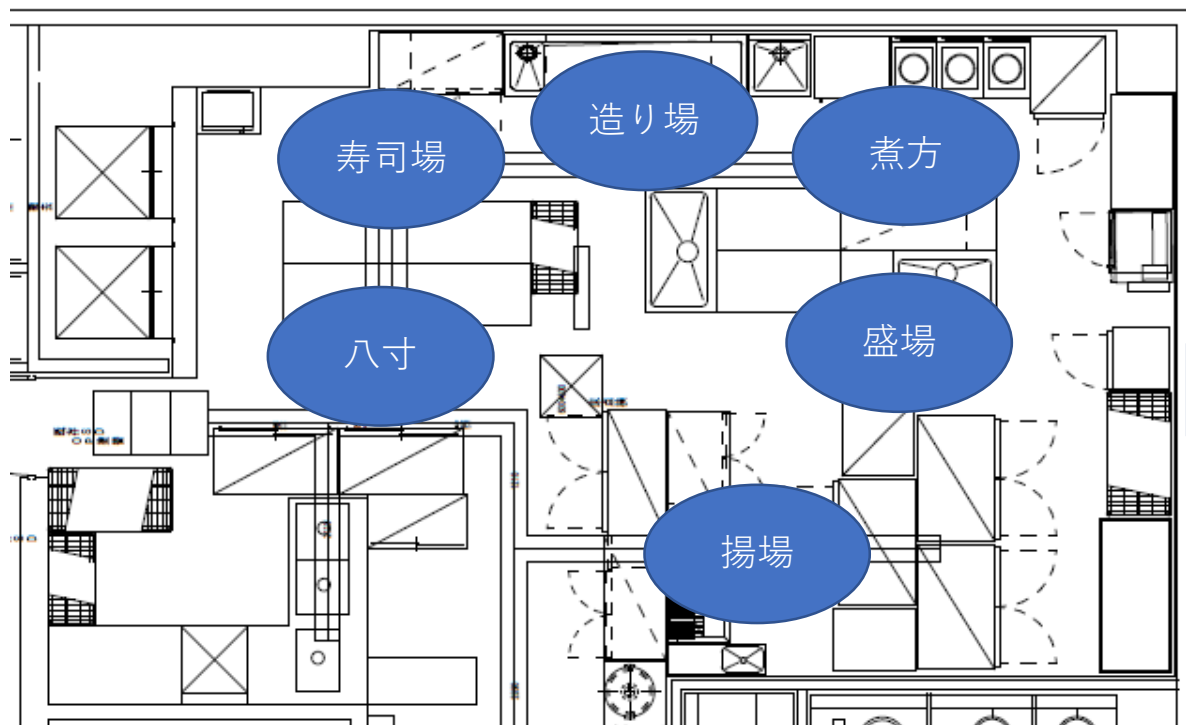


【対策】

- ① 市販の自動掃除機の導入（省人化）
- ② 市販の静音掃除機の導入（手待ち時間の撲滅）
- ③ 器増加によるアイドルタイムに仕込みを集中化
- ④ 多能工化の訓練（セル生産方式）

◇ 出退勤時間の短縮に貢献（労働時間の短縮）

厨房レイアウト変更（計画生産と受注生産）

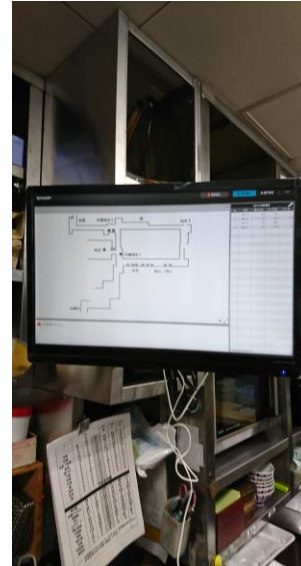


◎厨房レイアウト変更（厨房の人員配置は設備とレイアウトで決定してしまう）

- ・ 計画生産（八寸・盛込場）と受注生産（寿司場・造り場・揚場・煮方）を区別してレイアウト変更
- ・ 使用する食材によりポジションを統合（生ものは寿司場・造り場を統合、加熱ラインは煮方・揚場を統合）
- ・ ピーク時間は単能工化、閑散時間は多能工化（セル生産方式）・・・多能工化の訓練の実施
- ・ 八寸・盛込場は計画生産が終了次第退勤（受注生産はなし）

◇出退勤時間の短縮に貢献（労働時間の短縮）→変形労働時間の活用が可能に

運搬作業の改善



◎デシャップから客室までの移動距離が長い

【主な原因】

- ① 100坪を超える店舗が多い為、配膳から客室までの動線が長い
→現状、ワゴンを使用しているが、一日中、往復が頻繁に発生
 - ・料理運搬のみというムダな作業

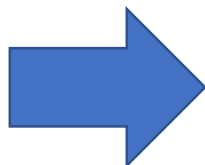
【対策】

- ① 自動走行ワゴンの導入
デシャップから設定した客室まで無人で料理を運搬
- ② デシャップ→客室（料理）
客室→洗い場（下膳）
両方に使用

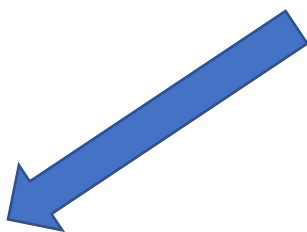
◇効果確認中



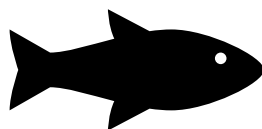
お客様



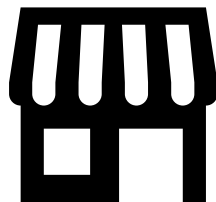
コールセンターの設置
予約受注



作業指示書



自動発注



宴会予約一覧表

◎受電放棄・各セクションでの重複作業の発生
(受注係・厨房各ポジション)

【主な原因】

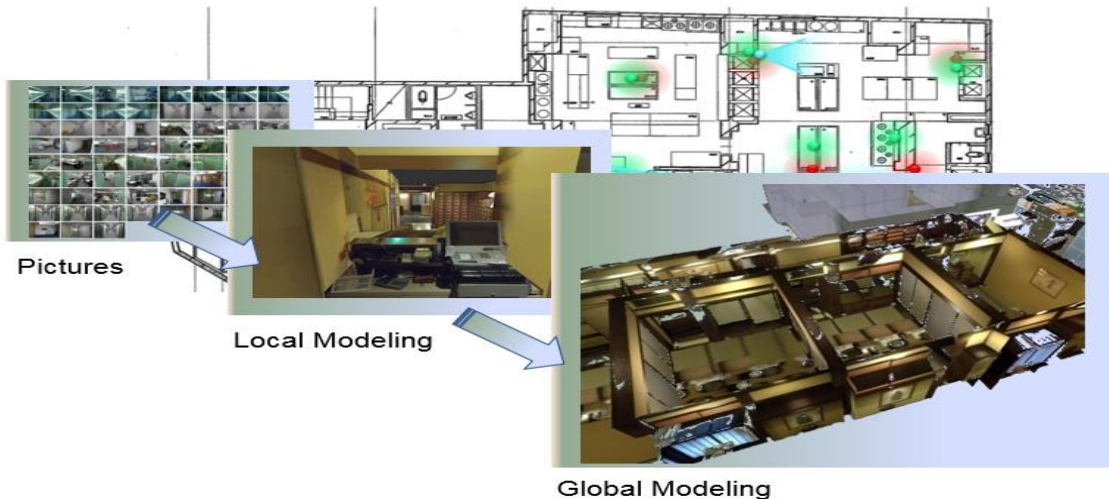
- ①繁忙日・繁忙時間・人員数によって受電できない状況が発生
- ②情報元は同じだが、各セクションで必要な情報が違う為、重複作業が発生
- ③人的手法により発注ミスが発生

【対策】

- ①コールセンターの設置
受注情報を一括管理
- ②受注情報を元に予約受注のみ自動発注
- ③受注情報を元に各セクション・パーツ
毎の仕込量を作業指示書にて算出

◇労働時間の短縮・受電放棄率の減少

2010年代サービス工学の導入



紹介したデジタル化施策

センサーによる行動分析
(産業技術総合研究所と共同で研究)

接客スタッフの
動きのカイゼンに活用

4割

夜の注文受け付け
件数の増加率

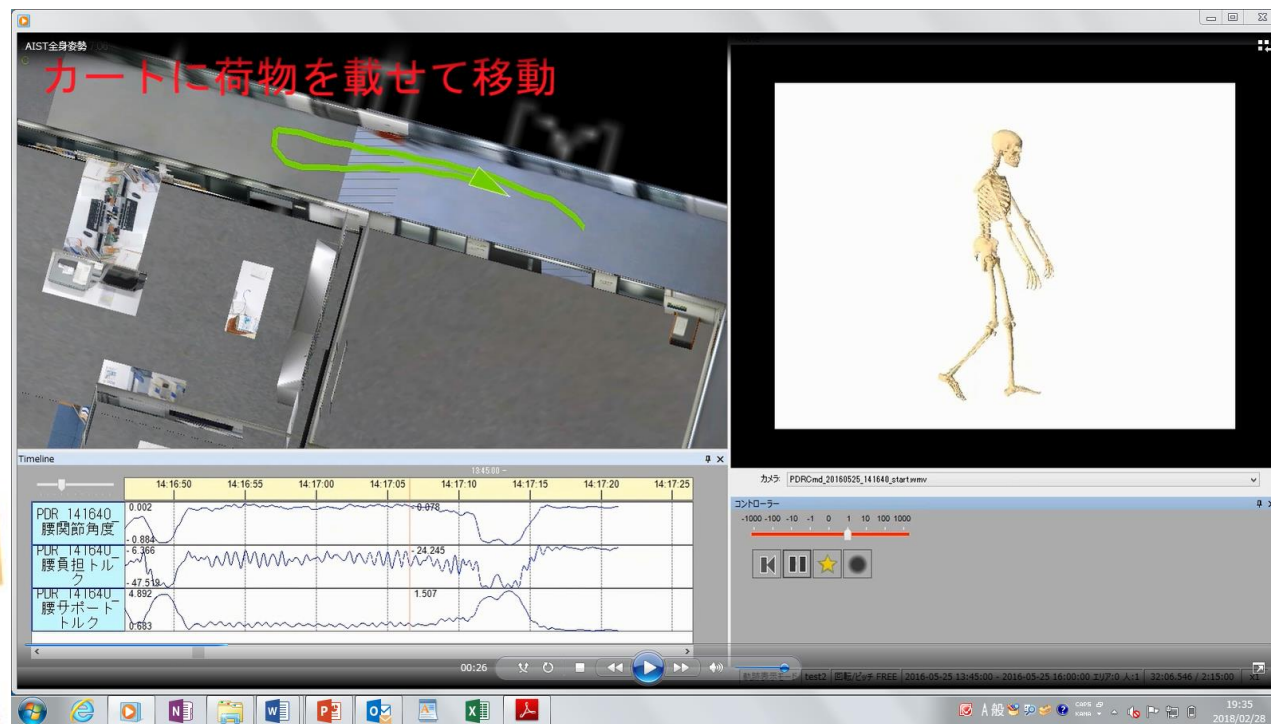
調理場シミュレーター (神戸大学と共同で研究)



調理設備や料理人の
配置の検討に活用

2割

受注から
料理提供までの
時間短縮率



全身姿勢・関節負荷の同時推定

シミュレーターを用いた行動分析

【成果】

- 労働時間の短縮
- 残業時間の減少
- 人時売上高、人時生産性の向上

【まとめ】

現状把握から稼働計画の見直し

→ 道具を自動化

→ システムを導入

◎ 一番重要な事は、従業員の意識改革

よって中間管理職の教育が重要